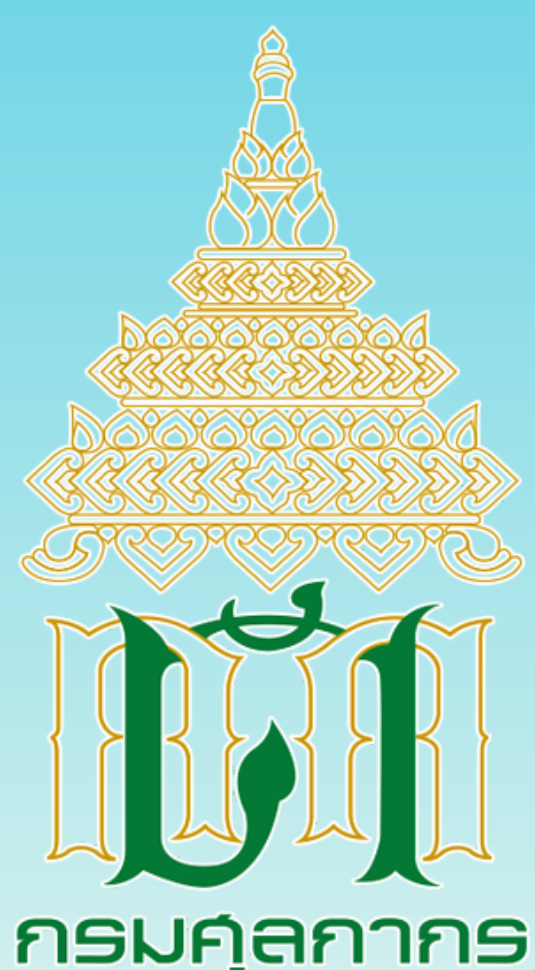




ปัจจัยที่สะท้อนคุณภาพการให้บริการของ ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์จากมุมมองผู้ใช้บริการ

Factors Reflecting Service Quality at Padang Besar Customs Checkpoint from Service Users' Perspectives

ที่มาและความสำคัญ

ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์เป็นจุดผ่านแดนสำคัญที่มีผู้ใช้บริการเดินทางเข้า-ออกประเทศและมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก จึงมีบทบาทสำคัญต่อการอำนวยความสะดวก การควบคุม และการให้บริการของภาครัฐ อย่างไรก็ตาม การให้บริการยังพบข้อจำกัดในบางด้าน เช่น ความล่าช้า ความแออัด และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ยังไม่เพียงพอ การศึกษาปัจจัยที่สะท้อนคุณภาพการให้บริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการจึงมีความสำคัญ เพื่อสะท้อนสภาพการให้บริการจริง และใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ใช้บริการพบในการใช้บริการของด้านศุลกากรปาดังเบซาร์

วิธีการดำเนินงาน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ที่เดินทางเข้า-ออกประเทศและผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ซึ่งคัดเลือกแบบเจาะจง เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา เพื่อนำไปสรุปผลและเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของด้านศุลกากรปาดังเบซาร์



ผลการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมองว่าการให้บริการของ ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ ยังมีปัญหาด้านความล่าช้า ความแออัด และความไม่เพียงพอของสถานที่และที่จอดรถ รวมถึงการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่ทั่วถึง แม้บางส่วนจะเห็นว่าการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน แต่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังต้องการให้มีการปรับปรุงความสะดวก รวดเร็ว และพิจารณาลดภาษีนำเข้าเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายและเพิ่มความพึงพอใจโดยรวม

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สถานที่ให้บริการของด้านศุลกากรมีพื้นที่จำกัด ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการในบางช่วงเวลา ส่งผลให้เกิดความแออัด ความไม่เป็นระเบียบ และความไม่สะดวกในการรอคอย รวมถึงปัญหาพื้นที่จอดรถที่ไม่เพียงพอ

ความคิดเห็นด้านภาษีนำเข้า

ภาษีนำเข้าเป็นภาระต้นทุนที่ค่อนข้างสูง ส่งผลต่อค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ จึงมีข้อเสนอให้พิจารณาปรับลดอัตราภาษีนำเข้าเพื่อช่วยลดต้นทุนและสนับสนุนการประกอบกิจการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ศุลกากรยังมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล โดยบางรายขาดความเป็นมิตร ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ และให้คำแนะนำไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ใช้บริการบางกลุ่มรู้สึกไม่กล้าสอบถามและเกิดความรู้สึกไม่เท่าเทียมในการเข้ารับบริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการทางด้านเวลา

การให้บริการของด้านศุลกากรใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน โดยเฉพาะในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก รวมถึงกรณีที่ระบบการทำงานขัดข้อง ซึ่งส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานล่าช้าและกระทบต่อแผนการเดินทางหรือการดำเนินธุรกิจ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นทั้งในด้านบวกและด้านลบ โดยบางส่วนมองว่าการให้บริการยังล่าช้าและไม่สะดวกเท่าที่ควร ขณะที่ผู้ใช้บริการอีกส่วนหนึ่งเห็นว่าการดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนที่กำหนด สามารถยอมรับได้ในภาพรวม

ดาวน์โหลดงานวิจัย

